POLÍTICA DE LENGUAJE CLARO EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA- LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E.

Objetivo Principal

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de los diferentes medios de comunicación.

Toda la información al ciudadano debe estar en lenguaje claro conforme lo establece el Documento CONPES 3785 del 19 de diciembre 2013, el cual define como una de las prioridades "*ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites*".

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado en el departamento del Tolima son el vehículo que aumenta la capacidad de confianza en la Administración; permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para la Lotería del Tolima E.I.C.E. como para el ciudadano.

La información que no es clara y comprensible obliga a la entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántos recursos asigna una entidad para comercializar la venta de la Lotería del Tolima E.I.C.E. ¿Para contestar los PQRS?, ¿cuántas llamadas recibe de los clientes para conocer los resultados de la Lotería ?, ¿cuántos derechos de petición recibe la entidad solicitando una aclaración o más información? Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación a la necesidad de promover un compromiso por parte de los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas. al aplicar debidamente el lenguaje claro existen algunas ventajas entre la entidad y el ciudadano y así poder contribuir al bienestar de la población.

VENTAJAS DEL USO ADECUADO DEL LENGUAJE CLARO

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.

- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.

Las acciones dirigidas a promover e implementar el uso de un lenguaje claro por parte de la Lotería del Tolima E.I.C.E. evidencian su importancia para garantizar el acceso efectivo de derechos y el cumplimiento de obligaciones por parte de los ciudadanos. La Lotería del Tolima E.I.C.E. cuenta con los diferentes canales de comunicación y gestión para que las personas puedan tener acceso a una información clara y oportuna de manera que se permitan facilitar los procesos por parte de la Lotería del Tolima y la ciudadanía.

Medios de comunicación y Atención con los que cuenta la Lotería del Tolima E.I.C.E.

- Página Web
- Redes Sociales (Facebook, Tic Tok, YouTube, Instagram y Twitter)
- Radiales
- Medios Impresos
- Atención telefónica
- Reuniones informativas con clientes internos y externos
- Mesas Técnicas
- Atención Presencial

Con las anteriores herramientas de comunicación la Lotería del Tolima E.I.C.E., mediante un lenguaje claro busca mejorar la interacción con los clientes internos, externos y ciudadanía en general, mejorando los trámites por medio de los canales de comunicación y atención clara, expedita y oportuna.

Ibagué, 15 de diciembre de 2022

NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente

Elaboró: Ingrid Amparo Morad Campos_____Contratista Lotería del Tolima.
Reviso: Blanca Ena Barragán Toro_____Secretaria general y Juridica _ Unidad Administrativa